

Segell d'Excel·lència Europea 400+



Aquest reconeixement
constata el nostre afany per la
qualitat i el servei cap a tots
els municipis i la ciutadania
del Camp de Tarragona i de les
Terres de l'Ebre

**POSEM
L'ACCENT
EN L'EXCEL·LÈNCIA
I LA QUALITAT**





En iniciar l'actual mandat, des de la Presidència de la Diputació, ens vàrem proposar continuar en el nostre camí cap a una organització de referència en la gestió eficient, equiparable a les més destacades d'Europa, amb l'objectiu d'arribar a ser una organització pionera al nostre territori, aplicant tècniques de gestió que es converteixin en treball efectiu.

Així doncs, d'ençà que l'any 2010 a la Diputació aconseguíem el segell 300⁺ pel nostre sistema de gestió, el nostre objectiu ha estat refermar-nos en el propòsit de millora contínua i així hem aconseguit, el mes de novembre del 2014, "el reconeixement d'Excel·lència Europea 400⁺ del Model EFQM".

Aquest reconeixement, aconseguit amb l'esforç de totes les persones que treballem a la Diputació de Tarragona, constata el nostre afany per la qualitat i el servei públic, i ens alinea amb totes les institucions que han triat la millora contínua com a eix vertebrador de la seva activitat.

Ens hem convertit en un referent per a altres administracions, i el nostre lideratge el posem, novament, al servei de tots els municipis i la ciutadania del Camp de Tarragona i de les Terres de l'Ebre, amb l'objectiu de caminar junts cap a posicions millors en el marc de l'excel·lència.

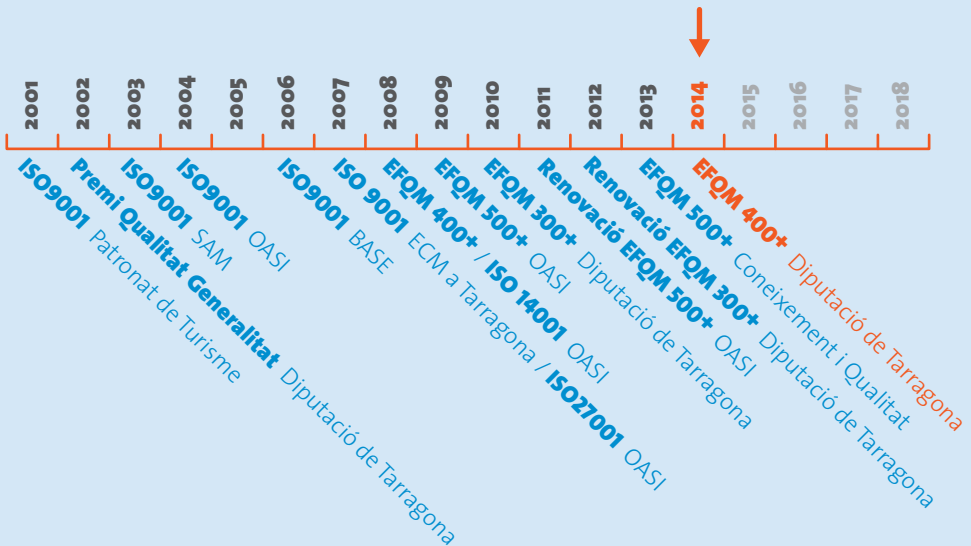
Josep Poblet i Tous

President de la Diputació de Tarragona

El viatge cap a la qualitat

L'any 1997, es va iniciar un projecte de reestructuració corporativa on es va determinar iniciar el camí de la gestió com a instrument que ens ajudaria a obtenir alts nivells d'eficiència en la gestió. Es van ajustar tots els serveis que ja donava la Diputació de Tarragona en tres grans àrees: SAM, SAT, SAC; donant molta importància al Servei d'Atenció Municipal (SAM). L'any 2000 la Diputació ja disposava dels Principis Estratègics (Missió, Visió i Valors). L'any 2002 va guanyar el Premi de Qualitat de la Generalitat de Catalunya. L'any 2007 OASI -organisme autònom- va obtenir el reconeixement EFQM 400⁺ i l'any 2009 el reconeixement EFQM 500⁺. L'any 2010 la Diputació va realitzar una avaluació EFQM i va obtenir els 300⁺. L'any 2013 l'Àrea de Coneixement i Qualitat va obtenir la renovació del EFQM 500⁺. I ara, el 2014, la Diputació obté el segell EFQM 400⁺, esdevenint la primera diputació de l'estat en assolir aquest reconeixement.

El nostre Sistema de Gestió pren com a model diferents referencials: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS18001, ISO 20000, PMI, ISO 30300, etc.



El Model EFQM

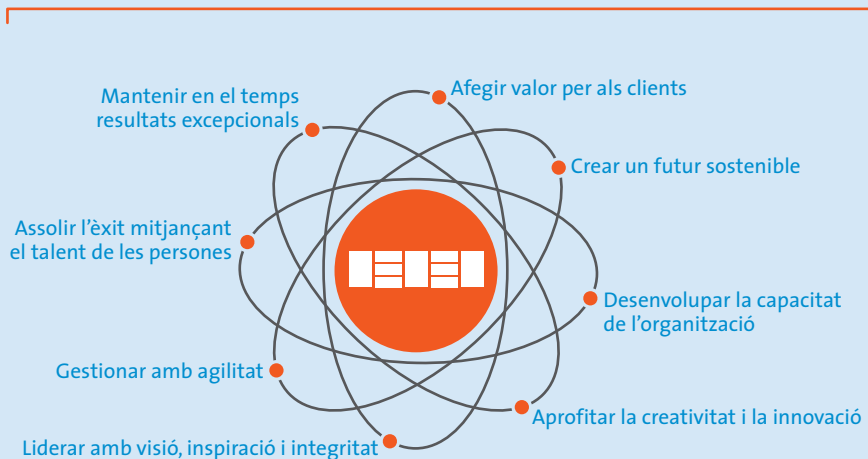
Per tenir èxit, les organitzacions han d'establir un marc de gestió adequat. El Model EFQM d'Excel·lència és un marc pràctic, no prescriptiu, que permet a les organitzacions:

- Avaluar on es troben en el camí cap a l'excel·lència, ajudant-les a identificar els punts forts i les àrees de millora en relació amb la seva visió i missió.
- Disposar d'un llenguatge comú i una manera de pensar sobre l'organització que facilita la comunicació eficaç d'idees, tant dins com fora de l'organització.
- Integrar les iniciatives existents i planificades, eliminar duplicitats i identificar mancances.
- Disposar d'una estructura bàsica per al sistema de gestió.

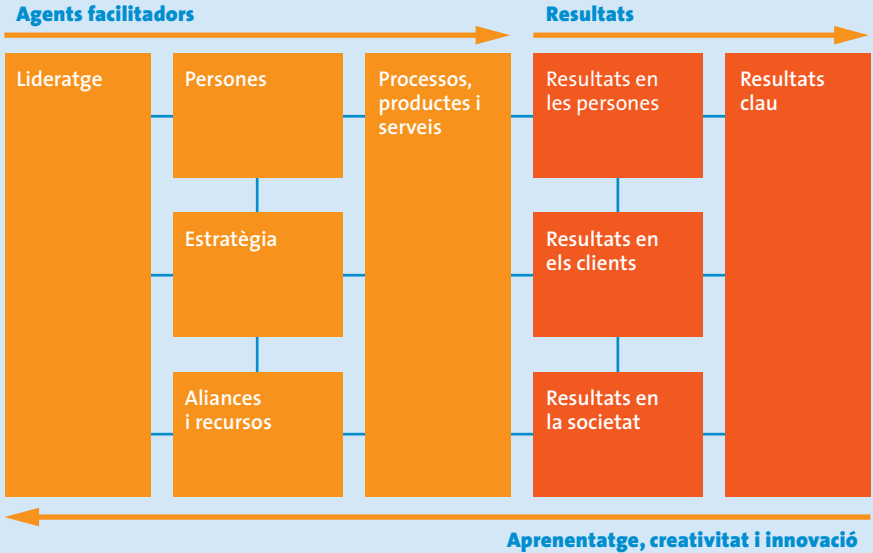
Les organitzacions excel·lents assoleixen i mantenen nivells excepcionals de rendiment que satisfan o ultrapassen les expectatives de tots els grups d'interès.

Els conceptes fonamentals

Són la base perquè qualsevol organització assoleixi l'excel·lència sostenible.



Els criteris del Model EFQM



El Model, representat en el diagrama anterior, és un marc no prescriptiu basat en nou criteris. Cinc són els anomenats Agents facilitadors i quatre són els anomenats Resultats: els Agents facilitadors tracten el que l'organització fa -i com ho fa-, i els Resultats són conseqüència dels Agents facilitadors, i els Agents facilitadors es milloren mitjançant la retroalimentació dels Resultats.

Per desenvolupar els criteris en detall, cada criteri es desplega en una sèrie de subcriteris, que descriuen concretament el que, en general, s'observa en les organitzacions excel·lents.



Diputació Tarragona

**POSEM
L'ACCENT
EN L'EXCEL·LÈNCIA
I LA QUALITAT**

